

2011 年中華民國圖書館學會暑期研習班課程心得

課程名稱：讀者行為因應研習班

課程日期：2011 年 08 月 15 日至 19 日 09:00 ~ 16:30

課程地點：國立中興大學圖書資訊學研究所暨圖書館 6F 國際會議廳

讀者服務組 張愛鈴



（右起蘇小鳳副教授、謝禮丞副學務長、張慧銖教授、廖又生教授、郭俊桔助理教授）

圖書館是提供圖書資源服務之場域，主要服務對象為人，取得服務與服務的過程中，除了圖書館資源的豐富程度是否滿足讀者資訊需求外，館員與讀者的互動也影響了服務事件的流暢度及成功與否。本次研習班探討以下主題：**圖書館讀者行為面面觀、刁難讀者的成因與館員之服務策略、面對樂齡者的資訊服務、公共圖書館問題讀者、讀者抱怨、圖書館資訊安全、讀者違規行為、圖書館性別事件處理、圖書館法規**，茲分述如下。

「**圖書館讀者行為面面觀**」由中興大學圖書資訊學研究所教授兼圖書館館長與數位典藏學程計畫主持人張慧銖教授主講，張教授指出讀者服務的核心課程，主要由兩個面向出發，一是「針對不同族群的讀者，量身訂作適合各類型讀者需求的服務」，二為「透過瞭解讀者的不同行為，尋求解決各類讀者問題的策略」；經由這樣的闡述，圖書館的經營者可以更清楚自我的定位與不足之處，加以補足所欠缺的服務內涵而張教授也提醒，在目前老年化的社會及新移民的增加下，如何針對這些族群提供其所需服務，即是各館應該因應的。上述的兩個面向的思考，也讓館員可以進一步思索所有服務流程的合理性，找出事件背後的原因；課程中也舉例了許多圖書館共同的讀者意見事例：空調太冷、空調太熱、圖書太少、工作人員聲音太吵、服務員態度不好、沒有收到逾期通知單所以不應該罰滯還金...問題種類包羅萬象，在在挑戰圖書館經營者的智慧，也顯示圖書館界仍有繼續努力的空間；最後張教授引用了以下讀者問題處理原則「有教無類、來者不拒／適當規範、彈性處理／耐心協助、多元服務／安全第一、走動管理（程良雄，2002），來勉勵從業人員，張教授並建議館方除廣設讀者意見箱及定期實施問卷調查有利讀者抒發意見外，應該要有明確策略以防範並妥善處理讀者事件。

「**刁難讀者的成因與館員之服務策略**」由臺灣大學圖書資訊學系教授陳書梅教授主講，介紹在圖書館中少數會出現的讀者類型，所謂刁難讀者的定義，陳教授引述(Shuman & Blessinger)，

「於圖書館中進行違反法律、社會道德規範或館規的行為，或出現其他足以干擾他人的行為，而讓館中他人產生不舒服、不愉快之感，以致影響館員、一般讀者及正常的館務運作，如犯罪者、偷竊者、酗酒者、暴露狂、精神疾病患者、騷擾館員者、毀壞圖書館財物者等」，類型及成因複雜，但部分因為個人人格因素並且由於服務人員之態度不夠妥當而引發，讀者心態亦可能係因某種服務需求未獲滿足所致」，對於刁難讀者的基本原則及服務策略，陳教授建議館員處理時應「避免被「此讀者真是麻煩」的情緒所干擾」並針對問題本身提出解決方式，友善關注並傾聽，並發揮同理心，適時以言語安撫及處理這類事件，以便讓事件和平落幕。

「**面對樂齡者的資訊服務**」由世新大學資訊傳播學系副教授葉乃靜副教授主講，由於老年化社會的來臨，不論原來類型是學術圖書館或公共圖書館之各類型圖書館都面臨了圖書館使用人口老化的問題，視力變差、聽力不好、資訊应用能力不足、因年齡老化跟隨而來的溝通障礙等等，圖書館的服務設計與流程，應該要重視這個議題。

「**公共圖書館問題讀者**」由國立臺中圖書館劉採琮研究員主講，因公共圖書館的任務及特性，合法入館讀者包含所有年齡人士，因此，產生的讀者問題更為複雜及多變，其中，問題讀者事件的處理尤其佔工作人員工作內容的重要部分，劉研究員指出，針對上述各種複雜之問題讀者處理，「聽」是處理最重要的關鍵，並且要「聽多講少」，這一點筆者本身亦是第一線處理讀者事件人員，有深刻的感受，有時讀者只是想要找到一位得以抒發的對象及得以獲得相關服務內容清楚說明，運用適當身體語言與想表達意見的讀者進行互動，是溝通的第一步；劉研究員另提供公共圖書館讀者抱怨的豐富案例及處理程序，帶給學員處理經驗之分享引起現場學員熱烈討論，也讓其它類型之圖書館從業人員可以做為處理類似事件的參考。

「**讀者抱怨**」由中興大學圖書資訊學研究所副教授兼所長蘇小鳳副教授主講，蘇副教授指出「百分之百零失誤在任何服務產業中的達成率應幾接近零」，在商業界的研究，服務失誤通常要付出的代價，其中之一為讀者會將自身故事加以宣傳，使該機構得到負面評價，間接影響整體觀感及滿意程度，圖書館亦屬服務機構，應該同樣重視，同時思索在抱怨發生後，如何使抱怨事後得到滿意結果；課程中提供一份對學生的個案研究，調查呈現，讀者抱怨會付諸行動時，通常因為「同一狀況重複發生」導致無法容忍，但認為圖書館處理抱怨的態度很快速而友善，最後，蘇副教授建議圖書館應配置訓練妥當「技巧純熟，能夠和願意解決問題的一線服務人員」並思考如何做好抱怨之處理流程以便工作處理上有所依據。

「**圖書館資訊安全**」由中興大學圖書資訊學研究所助理教授郭俊桔助理教授主講，由於數位及多媒體的出版及使用占圖書館資源使用比例逐年升高，數位影音媒體及資訊科技的應用相關的圖書館資訊安全管制伴演愈來愈重要的部分，也產生了讀者使用行為合理／違法問題，間接產生另一型式之讀者問題及問題讀者。因此本研習的安排看似不相關，實際上這部分問題讀者之事件產生原由皆為數位資源及科技的使用引發，圖書館在資訊安全的應重視的部分包括：如何防範個資外流、數位版權授權管理及教導讀者資訊素養及倫理概念；郭助理教授也對於館員建議多充實關於法律面、倫理面及資訊面的新知識，以因應快速變化的資訊服務時代。

「讀者違規行為」由邱淑蘋博士主講，邱博士由犯罪行為觀點及觸法相關層面，切入本次研習營中的讀者違規行為問題，在圖書館中的犯罪行為，也是大部分的館員所關注的問題；邱博士提到，由於「犯罪與違規問題不因文明進展減低」，因此，面對這樣常態現象，館員應對相關法律有基本認識，才能於處理讀者違規行為時，遊刃有餘。邱博士舉例以下圖書館常見讀者行為，可能違反資料保護法：「知道並故意不經圖書館合法程序帶走資料」、「知道並故意隱藏作為個人使用不被理性觀察得到」（亦即圖書亂架行為）、「使用過期或他人違造證件借書」、「逾期無正當理由不歸還資料」、「故意或惡意割撕破壞塗污圖書資料及設備」，其它更嚴重的，如偷竊、性騷擾、破壞設施，也常見於各類型圖書館；圖書館經營者對於該館常發生的違規行為，亦可以反向思考，造成該違規行為背後因素，進而改進圖書館設備服務，而不是片面指責違規事件，如讀者撕書，是否影印設備不足不好用或標示不清？或購買冊數不敷使用？使用流程太複雜？逾期罰款事件頻繁，是否讓書可無限續借？事件的背後，都有值得探究之深層因素，邱博士並提醒，「犯罪率高的圖書館通常政策愈嚴」，圖書館可以思考「適當的政策」做為各項服務提供之思考。

「圖書館性別事件處理」由中興大學生物產業機電工程學系副教授兼副學務長與中區學務中心執行秘書謝禮丞副學務長主講，謝副學務長介紹跟本議題相關之「性三法」，分別是「性別工作平等法（與職務相關的性騷擾事件）」、「性別平等教育法（校園性侵害或性騷擾事件..一方為學生）」及「性騷擾防治法(前兩法適用對象外之其他樣態性騷擾..一般民眾)」，圖書館雖皆為公共空間但使用法條不同，要特別留意；謝學務長提醒，在防犯做法上圖書館可以「加強巡視與張貼警語」方式，並透過硬體改善：如改善廁所門縫等，減低事件的發生，若發生案件即刻報請學校協同輔導單位共同處理，另外，由於目前性別的議題已不只有兩性，圖書館在空間使用上，如洗手間，也應該提供除了身心障礙者之外，其他性別人員方便使用的區域，以視尊重，這樣也可以避免各方的困擾發生；另外，對於隸屬教育機關之圖書館，對於發生事件當事人處理方式應儘到教育責任，「秉持尊重關懷與容忍，接納讀者的無心之過」，而非以退學或嚴厲手段處理」這樣只是把問題丟給社會」，謝副學務長語重心長地提醒；本課程提供了非常豐富的性別事件處理經驗分享，帶給筆者很大獲益。

「圖書館法規」由亞東技術學院管理暨健康學群召集人廖又生教授主講，廖教授提到學生權益釋憲案對圖書館服務之影響，為圖書館之各項法規要完善且有所依據，秉持合理性。另外廖教授，就民國九十年通過發布的「圖書館法」為主軸，講述法律之知識及架構觀念，讓現場從業人員對於圖書館經營之母法設計之精神，有更深一層的認識與瞭解。

綜觀本次研習班，不論是問題讀者或刁難讀者，圖書館本持的精神皆為儘量滿足讀者的使用權益，並兼顧大部分讀者的使用權。圖書館是服務業，凡服務業就會產生滿意或不滿意的服務結果，及延伸之客訴事件待處理，圖書館看待讀者抱怨或客訴的態度若是正向而積極，例如：試著統計最多人反映的指示型問題，可以反應了圖書館的標示系統需要改善，不清楚，資源使用的指引是否清楚，使用之網頁平台是否便利，也會影響讀者連線的意願，串連諸如此類，將問題逐一改善及解決，能讓讀者查詢資源時能更順暢，也會更愛利用圖書館的各項設備及資源，並且，最終會反應於圖書館的整體使用率上；圖書館則做為一個成長的有機體，應將視顧客抱怨為成長能量，

讓圖書館有機會改善服務內容，並提供更符合期待的服務方式，使更多人滿意，使讀者自我提昇，這是圖書館經營者所樂見的，也是圖書館存在的最終目的。

資料來源：

中華民國圖書館學會(2011)。100 年讀者行為因應研習班研習手冊，國立中興大學圖書資訊研究所暨圖書館：台中市。

程良雄（2002），圖書館員對讀者問題的處理與服務，書苑季刊(54 期)，74-82。

「100 年圖書資訊學研習班」參與心得

日期：2011 年 07 月 25 日至 29 日 09:00 ~ 16:30

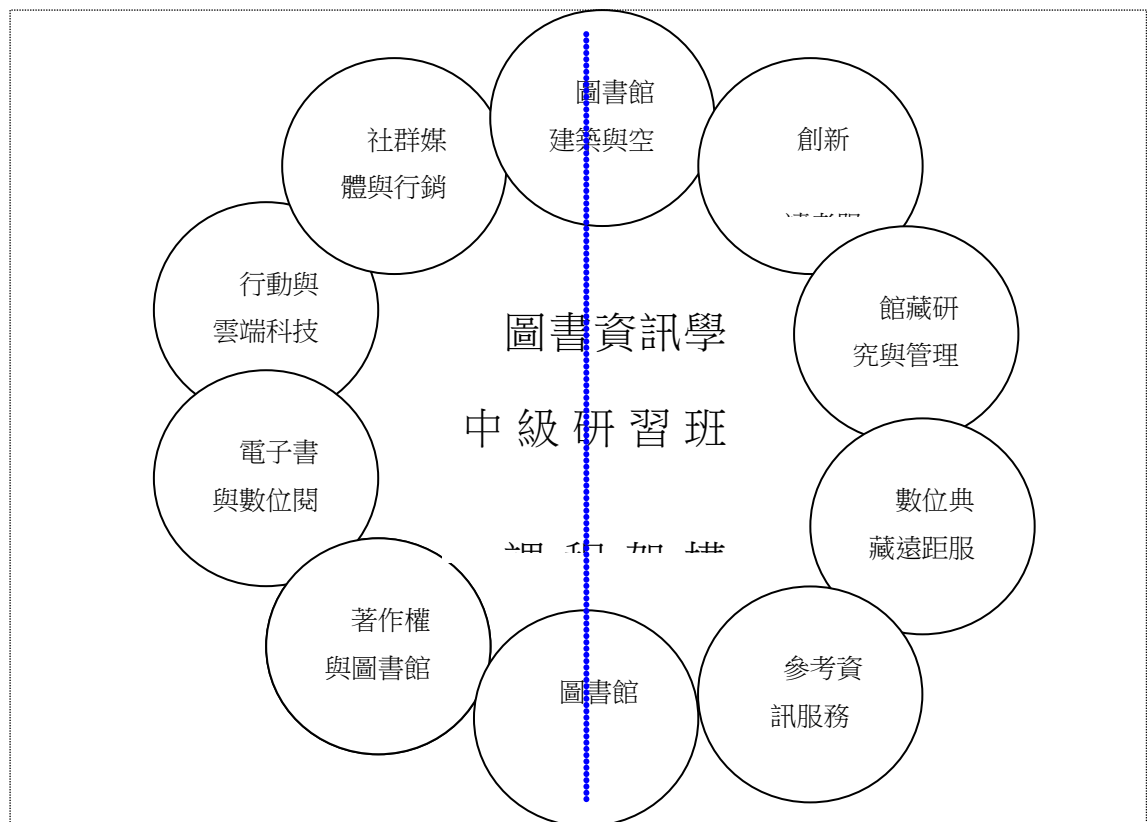
地點：國立中央圖書館臺灣分館 4 樓 4045 教室

主辦：中華民國圖書館學會、國立中央圖書館臺灣分館

讀者服務組 / 雙和醫院圖書分館 陳瑞文

在圖書資訊學系所畢業多年後，有機會重溫「圖書資訊學」課程讓人頗為期待。研習完成後回顧此次課程內容，無論是對於未受過圖資學門訓練的實務工作者、抑或是需要充電進修的圖資人都十分有幫助。

在主辦單位的規劃下，本次課程包括圖書館建築與空間、讀者服務、館藏管理…等 10 項主題，其中近幾年逐漸發展並受到重視的部分，包括行動與雲端、數位閱讀等資訊科技方面的課程，結合傳統圖資核心學門，新舊主題融合配置安排恰當，如圖 1。



由圖 1 可以看出，圖書資訊學與資訊科技整合已是當前圖書館經營的重點。以下擇其課程紀錄如後。

(一)行動及雲端科技在圖書的應用（講師：柯浩仁）

「雲端運算(Cloud Computing)」可謂是近年來資訊科技最熱門的話題。授課講師擅長透過圖表及影片、以簡單清楚的解釋來講述有關概念及其應用。

依據美國國家標準與技術研究院 (NIST) 對於雲端運算的定義，**雲端運算是一種模式，其依照需求能夠方便地存取網路上所提供的電腦資源，這些電腦資源 (包括網路、伺服器、儲存空間、應用程式、以及服務等) 可以快速地被供應，同時減少管理的工作，可降低成本並提昇效能。**

為什麼叫「雲端」呢？因為在使用 Microsoft Visio（一種流程視覺化的軟體）時，

常用一朵雲來代替網路，因此取名為 Cloud Computing。「雲」可視為「網路」，「端」則可為「行動載具」。可區分為公用雲(多組織共同租用)、私有雲(大企業)、混和型(如：銀行)、社區雲(如：全國雲)及政府雲(公部門主機集中管理)，請參見圖 2。

雲端服務具有四項特點：虛擬機器、可測量且有彈性、透過網路服務、提供多組織同時租用。目前國內圖書館自動化系統大部分是自建主機並自行管理，以高成本與高人力專業下，獲得最大的控制權，如此付出相當高的人物力及空間成本；若採取租用雲端系統模式，則可考慮以租用代替購買以便節省空間及經費。

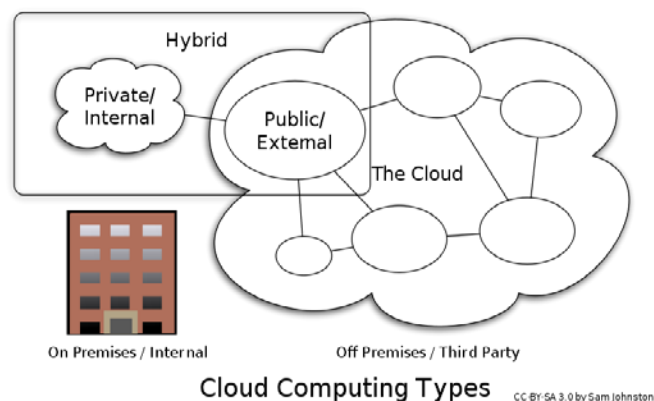


圖 2 雲端運算之類型

Source: from Wikipedia: [Cloud Computing](#)

(二)電子書與數位閱讀的現況與發展（講師：謝戎峰）

數位閱讀具備了無紙化概念、多媒體資訊、網路環境等條件，而逐漸形成的一股閱讀趨勢。由於亞馬遜 Amazon Kindle 在美國熱銷帶動了電子書的發展（2007-2009 年累積銷售 200 萬台 Kindle、3,000 萬本電子書），而蘋果進一步於 2010 年推出 iPad LCD 平板電腦，功能有上網、多媒體、社交網路、遊戲等多樣化服務，廣為市場接受，因此有潛力成為普遍的電子書閱讀器。

然而，隨著電子書閱讀器的增加，使用者的閱讀量增加了嗎？亞馬遜表示，民眾購買 Kindle 後，書籍購買量提高到原先的 3 倍，美國圖書研究機構(Book Industry Study Group；BISG)研究發現，電子書崛起，縮小了性別間的閱讀差異。電子書採購方面，男

性微幅領先，恰與實體書女性領先趨勢相反。這說明了電子書閱讀器改變了民眾的閱讀習慣與行為。

過去出版模式是先紙本再數位化，目前是紙本與數位同步出版，未來將是先數位出版後視需求印刷紙本，獨立出版如台灣 POPO 原創網、或是跨越出版社，由作者在網路上個人出版的 Lulu.com 平台，多元的出版模式與型態，在數量增加之下，圖書館需為電子書管理預作準備。

(三)數位典藏與遠距服務（講師：陳昭珍）

在課程一開始，講師引用 The Horizon Report 2011 提出之「對每一領域及專業而言，數位媒體素養都是重要技能」觀念，並分享師大圖書館經營數位典藏的成果與人才養成之經驗，包括師大開放式課程、古籍/年畫數位典藏與電子閱讀器出借經驗。

師大開放式課程的構想效法美國 MIT 麻省理工學院 OpenCourseWare 精神，取得授課教師的授權及共識，由館員到課堂上進行動態攝影，將校內課程製作成數位化影音課程，對校內學生及有興趣的社會大眾分享及推廣教學成果，透過創用 CC 授權（一種針對受著作權保護之作品所設計的公眾授權模式），保護著作權人姓名標示等權益。目前該系統包括通識及專業性課程一百種以上，非常值得推薦參考。

數位典藏系統則包括古籍、年畫及美術畫作等實體物件的數位化，除了保存、提供網路觀看利用，更可以進行如桌曆、加值化產品應用，擴大館藏利用並行銷圖書館價值。



圖 3 師大圖書館開放式課程網頁畫面



圖 4 師大圖書館線上購物 E-Shop 網頁畫面

有關出借電子書閱讀器分享，師大圖書館將電子書閱讀器當書本一樣登編入藏，並自 6 月起提供校內教職員生外借服務，借期 2 週、頗受歡迎。硬體部分選擇 Apple iPad、Asus 華碩 Eeepad 及 Viewsonic ViewPad 共 21 部，電子書閱讀器之內容部分，籌備約一年左右，目前置入 330 冊的電子書，其來源包括古騰堡計畫、善本古籍經典、百年千書計畫、教師著作以及向商業公司所購買的電子書。而館內訂閱豐富的電子期刊、資料庫等線上電子資源，大部分皆能透過閱讀器來線上瀏覽。

(四)社群媒體與圖書館行銷（講師：陳啟亮）

屬於非營利組織的圖書館，「行銷」館藏及其服務顯得有些商業化。其實，行銷的意涵指的是市場一發生交換行為的場所，可說是媒合供(館方)、需(讀者)雙方，讓彼此得以進行物品(圖書)交換。進入資訊科技發達的今日，透過網路數位行銷圖書館講師提出五大議題：

1. 數位行銷與傳統行銷在本質上並沒有不同
2. 行銷是供需媒合

3. 行銷就是廣告與銷售

4. 數位行銷不是免費的

部落格(Blog)、噗浪(Plurk)、臉書(Facebook)都是很好的社群行銷平台，而成功經營社群的秘訣在於將消費者關係當朋友友誼來經營。

5. Web2.0 時代網友們會自動幫我傳播資訊

為加強學員的參與，在二個小時的活動中安排小組討論及報告，讓學員重新思考如：圖書館借書比賽的活動達成何種效果、從行銷的角度閱讀推廣活動會找哪些人代言、評估成效的方式等，最後以「網路企劃卡片遊戲」，設定某一種服務推廣的情境及目標、評估可用的人力與手段，運用卡片上提供的多種網路工具（如：製作懶人包、DM/電郵行銷等，如圖 5、圖 6），最後必須與所擁有的資源達成平衡，藉此規劃一項圖書館的推廣服務。小組活動讓人記憶深刻、並擴大了學員間的互動與交流。

 病毒式行銷 做出人們喜愛上的內容和服務，鼓勵他們廣為宣傳 1	 DM/電郵行銷 獲得潛在使用者的聯絡資訊，並寄送給他們專屬的資訊或服務 1	 線上公開 勤使部落格、社群經理和網路上的有力人士，報導或提及你的專案 1
 社會媒體推廣 由志工進行的非正式採訪，幫助人們認識與開始使用數位媒體 包裝相片、影片和部落格寫作 3	 手機軟體 開發在手機上的應用程式與服務（例如iPhone應用程式） 3	 電子資訊看板 在重要場所，設置電子資訊看板（如LCD螢幕）以展示相關資訊、課程、影片以及來企業廣告 3
 數位巴士 配備有影音材料及一位媒體教練的巴士，它可以在學校、圖書館、書院等地方，就地支展媒體素養專題 3	 架設入口網站 提供地方新聞、資訊、意見並會對地方上所進行的各項活動特別加以強調的單一網站 2	 社會網路平台 在 MySpace, Bebo, Facebook 和其他人將是無的社會網路平台上開設專用空間 2

圖 5 網路企劃卡片遊戲 工具卡

 販賣服務 提供工作坊培訓、諮詢顧問等等的特定服務，並收取費用 3	 販賣產品 創造與販賣（或代銷）有形的產品來為專業協注經費 3	 會費/會員升等 向加入社群、或帳號升等的使用者收取費用 3
 接受資源捐贈 由他人捐贈專案所需的資源 3	 廣告 在你的平台上銷售廣告空間，包括讓人放置Google關鍵字廣告 2	 聯盟行銷 將人們轉介到其他服務，收取小額轉介費 2
 仲介 協助會員彼此間的款項收支，從中收取小額仲介費用 2	 使用自由軟體 使用自由軟體與既有的共享知識 2	

圖 6 網路企劃卡片遊戲 E-Shop 資源卡

由於圖書館屬公共場所，經由本次研習課程之一「著作權與數位圖書館」再次確認，館藏之視聽資料（如雜誌之學習光碟片、DVD 影片等）需為公播版方可利用館內

之視聽設備播放，如為家用版之資料，則僅能外借回家利用。此外，讀者若借用家用版視聽資料，並攜帶個人筆電於館內觀賞，則屬於讀者之個人行為。

雖大部分國家皆未訂定影印合理使用的明確標準（惟澳洲明訂合理重製量為一書資料之 10%或一個章節），影印機需有說明提醒讀者需遵守相關著作權之規定。而本次課程所談到的電子閱讀器出借、電子書管理及雲端服務（如主機租用）等，皆可為新一代圖書館服務之參考。